

A szolgáltatás-minőségi értékek
a 229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti 2011. évre vonatkozó igazolásához

Műholdas televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás - DVB-S szabványon alapuló

Szolgáltatás minőségi mutatók

Megnevezés	Célérték	Teljesítési érték	ÁSZF hivatkozás
Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje	30 nap	13 nap	6. sz. melléklet
Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje	168 óra	48 óra	6. sz. melléklet
A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	95 %	99.85%	6. sz. melléklet
Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75 %	76.5 %	6. sz. melléklet
Vivő/zaj viszony	9 dB	10.2 dB	6. sz. melléklet
Bithibaarány			
BER before	0.003 arány	0.0022 arány	6. sz. melléklet
BER after	0.00000001 arány	0.00000001 arány	6. sz. melléklet
Modulációs hibaarány	8 arány	10.4 arány	6. sz. melléklet

Szolgáltatás minőségi adatok

Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	7.67 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	466 darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	423 darab/1000
ebből: jogos	413 darab/1000
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	0.08 darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban	28.6 óra
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja	Megfelelési nyilatkozat